

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai Dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Seruyan**

Analisis Of The Influence Of Service Quality, Quality Of Employees Performance And Quality Of Goods Of Regional Water Distribution Company On The Satisfaction Of Household Customers

**Sutrisman**

[Wicaksono2969@gmail.com](mailto:Wicaksono2969@gmail.com)

Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
Graduate Studies Program Indonesia Open University

**ABSTRAK**

Sebagai perusahaan Daerah Air Minum yang bergerak dalam bidang pelayanan air bersih, PDAM Kabupaten Seruyan akan sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari salah satu tujuan perusahaan, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian terhadap kepuasan pelanggan sangat berguna untuk mengetahui sejauh mana respon pelanggan terhadap produk yang di pasarkan. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas barang. Responden penelitian sebanyak 95 orang yang merupakan pelanggan PDAM kelompok rumah tangga. Berdasarkan hasil analisis SPSS for windows 14.0, diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = (20,252) + 0,100 X_1 + 0,109 X_2 + 0,467 X_3$  Dari persamaan regresi tersebut di atas, nilai konstanta sebesar 20,252 menunjukkan bahwa jika tidak terdapat  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  maka nilai kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 20,252. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memberikan sumbangan positif kepada kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0,100. Kualitas kinerja pegawai ( $X_2$ ) memberikan sumbangan positif kepada kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0,109. Kualitas barang ( $X_3$ ) memberikan sumbangan positif kepada kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0,467. Variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hasil uji F dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,293.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas barang.

**ABSTRACT**

As the regional water company (Seruyan PDAM) engaged in the service of clean water, it will depend on customer loyalty. Customer satisfaction is part of one of the goals of the company.. This study on customer satisfaction was very useful to know how far the customers responded to the marketed product. The variables which affected customer satisfaction were the quality of service, the quality of employee performance and the quality of product . The respondents of study were 95 people who were PDAM household customers. The multiple regression was taken from SPSS for Windows 14.0, which was  $Y = (20,252) + 0,100 X_1 + 0,109 X_2 + 0,467 X_3$ , the constant value of 20,252 indicated that if  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  had those values then the value of customer satisfaction ( $Y$ ) was 20,252. Quality of service (  $X_1$  ) contributed positively to customer satisfaction (  $Y$  ) of 0,100, quality performance of employees (  $X_2$  ) contributed positively to customer

satisfaction ( Y ) of 0,109, Quality of Goods ( X3 ) contributed positively to customer satisfaction ( Y ) of 0,467. The results of the F test with Adjusted R Square of 0.293 indicated that variables X1, X2 and X3 jointly also affected customer satisfaction.

**Keywords :** *quality of service, quality of employees performance and quality of goods.*

## **PENDAHULUAN**

PDAM Kabupaten Seruyan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, dan pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan.

Fakta yang terjadi dilapangan, PDAM Kabupaten seruyan dihadapkan pada beberapa permasalahan diantaranya berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Kabupaten seruyan dari bulan Januari 2012 sampai dengan Desember 2012 ada sebanyak 353 keluhan dan pengaduan, Adapun keluhan dan pengaduan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PDAM antara lain adalah:

1. 30 % atau sebanyak 105 laporan tentang distribusi aliran air bersih yang tidak lancar dan keruh.
2. 20 % atau sebanyak 72 laporan tentang debit air yang kecil atau tekanan air yang rendah sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. 50 % atau sebanyak 176 laporan tentang kesalahan pencatatan angka meter sehingga tidak sesuai dengan pemakaian.

(Sumber : PDAM Kabupaten Seruyan Tahun 2012).

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam latar belakang berupa aduan, keluhan/komplain pelanggan, maka peneliti akan mengajukan penelitian seberapa jauh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kelompok rumah tangga PDAM Kabupaten Seruyan sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai, dan kualitas barang, secara parsial terhadap kepuasan pelanggan?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai, dan kualitas barang, secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Atas dasar rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap latar belakang keluhan yaitu :

1. Untuk menganalisis Sejauh manakah kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai, dan kualitas barang, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis Sejauh manakah kualitas layanan, kualitas kinerja pelayanan, dan kualitas barang, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **Pelayanan Publik**

Jasa sering dipandang sebagai sesuatu yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti,

Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (service) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001, hal : 147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman et al, 1998) :

- a. Tangibles
- b. Reabilityc. Responsiveness
- c. Assurance.
- d. Empathy

### **Kualitas Kinerja Pegawai**

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008 :27), Kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu :

- a. Efektifitas
- b. Tanggung Jawab
- c. Disiplin
- d. Inisiatif

### **Kualitas Barang**

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dalam Zeithami et al, 1993) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli sesuatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk meliputi sbb:

- a. Daya tarik tampilan fisik produk/barang
- b. Pretise atau mutu produk/barang
- c. Zero defect (minimalkan cacat produk)
- d. Kemudahan produk/barang
- e. Kenyamanan produk/barang
- f. Keamanan produk/barang

### **Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tolok ukur yang mendekati adalah bilamana tercapai keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, bilamana barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pelanggan itu telah dirasakan melebihi harapan maka mereka dimungkinkan merasa puas. Untuk menilai suatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan. Pada dasarnya bahwa kepuasan itu meliputi tiga hal antara lain; Kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. (Fornel, 1996).

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Oleh Azwar (2003:5) dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik.

Data dikumpulkan melalui angket yang dilakukan pada pelanggan PDAM Kabupaten Seruyan kelompok rumah tangga. Angket atau bisa disebut kuesioner tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas produk, angket ini terdiri dari 51 item, metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidaksetujuan terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu, yang dijabarkan dalam pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuensioner. Nama lain dari skala ini adalah *summated rating method*. Terdapat 5 pilihan jawaban dengan bobot 5 untuk jawaban SP (sangat puas), 5 untuk jawaban P (puas), 4 untuk jawaban CP (cukup puas), 3 untuk TP (tidak puas), 2 dan 1 untuk jawaban STP (sangat tidak puas).

Penelitian ini adalah merupakan analisis mengenai respon persepsi pelanggan kelompok rumah tangga yang ditinjau dari variabel Kepuasan Pelanggan meliputi: Kualitas pelayanan, Kualitas kinerja pegawai dan kualitas barang. Analisis penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, yang dilengkapi dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (BLUE) dan analisis deskriptif yang kesemuanya menggunakan bantuan

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh Pelanggan PDAM Kabupaten Seruyan kelompok rumah tangga di Kecamatan Seruyan Hilir. jumlah pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel .1. Jumlah Pelanggan Menurut Zona Pelayanan**

No	Wilayah Pelayanan	Jumlah pelanggan	Lokasi
1	Zona A ( Bagian Hilir )	500 SL	Kecamatan Seruyan Hilir
2	Zona B ( Bagian Tengah )	850 SL	
3	Zona C (Bagian Hulu )	315 SL	
	<b>J U M L A H</b>	<b>1.665 SL</b>	

Sumber : PDAM Kabupaten Seruan

Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel *randomsampling* dimana setiap pelanggan memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dalam penelitian, seperti pada dibawah ini :

**Tabel 2 Populasi sampel**

No	Wilayah Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Zona A ( Bagian Hilir )	$\frac{500 SL}{1665 SL} \times 95$	28
2	Zona B ( Bagian Tengah )	$\frac{850 SL}{1665 SL} \times 95$	48
3	Zona C ( Bagian Hulu )	$\frac{315 SL}{1665 SL} \times 95$	17
<b>J U M L A H</b>			<b>95</b>

Melalui uji validitas data terhadap instrumen penelitian yang terdapat pada angket untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur terhadap apa yang akan diukur tersebut dapat digunakan dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan dinyatakan sah (Singarimbun, 1989). Pengujian terhadap keaslian (validitas) kuesioner dengan menggunakan tehnik korelasi *Pearson's Product Moment* (Azwar, 2003) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2) - (\sum Y^2) - (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

- $r_{xy}$  = Koefisien Korelasi antara X dan Y
- Y = Variabel terikat
- X = Variabel bebas
- N = Jumlah Sampel

Uji keandalan (*reliability*) digunakan untuk menguji konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu taraf tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan bila tes tersebut memberikan hasil yang tepat. Menurut Azwar (2003), reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil usaha pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai Alpha Cronbach. Rumus yang dipergunakan:

$$r_{xy} = 1 - Se^2 / Ss^2$$

- Dimana:  $r_{xy}$  = Koefisien Reliabilitas
- Se = Varians error
- Ss = Variabel antara subjek

Instrumen dapat dikatakan andal atau reliabel bila memiliki nilai koefisien keandalan sebesar 0,5 atau lebih dan sebaliknya bila nilai keandalan dibawah 0,5 maka instrumen yang digunakan tidak andal.

**Hasil Pengujian Asumsi Regresi Berganda**

Untuk pengujian tersebut memuat empat uji asumsi regresi berganda yaitu uji asumsi Multikolinieritas, Uji asumsi Heteroskedastisitas, Uji asumsi Normalitas dan Uji asumsi Autokorelasi yang akan dibahas berikut ini.

Hasil uji asumsi regresi berganda Multikolinieritas

**Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.939	1.192
	X2	.946	1.041
	X3	.927	1.159

a. Dependent Variable: Y

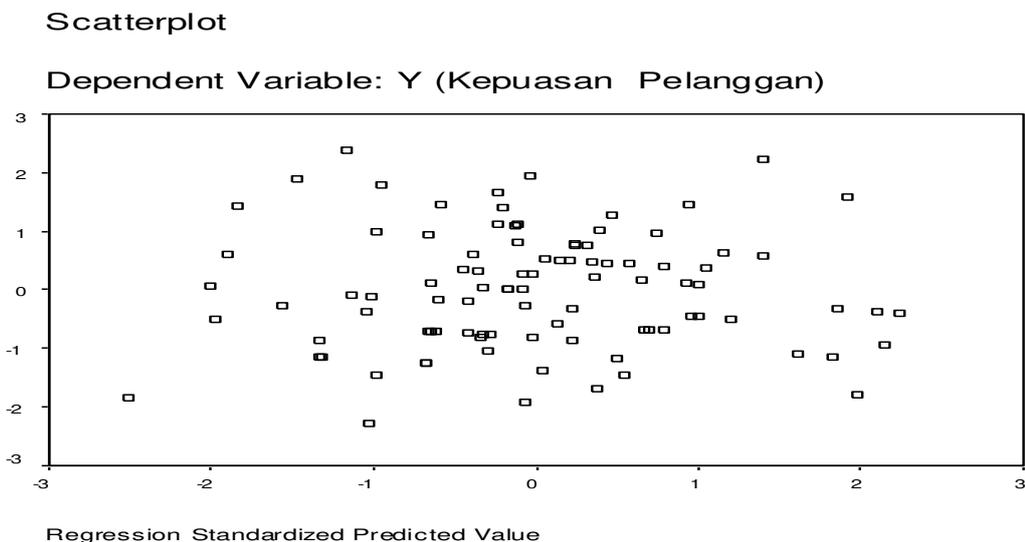
Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi.

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Nilai VIF masing-masing variabel pada model regresi (lihat tabel 3.5) adalah variabel Kualitas layanan memiliki nilai VIF =1.192 variabel kualitas Kinerja Pegawai memiliki nilai VIF = 1.041 dan variabel Kualitas Produk memiliki nilai VIF = 1,159. Karena ketiga variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 5, maka ketiga variabel independen tidak memiliki persoalan multikolinieritas

Hasil uji asumsi regresi berganda Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini untuk melihat apakah model regresi yang digunakan mengandung unsur heteroskedastisitas. Untuk mendeteksinya cukup dengan melihat *Scatterplot* atau tampilan grafik sebagai berikut:

**Gambar 1 Grafik pendeteksian (Scatterplot) Heteroskedastisitas**



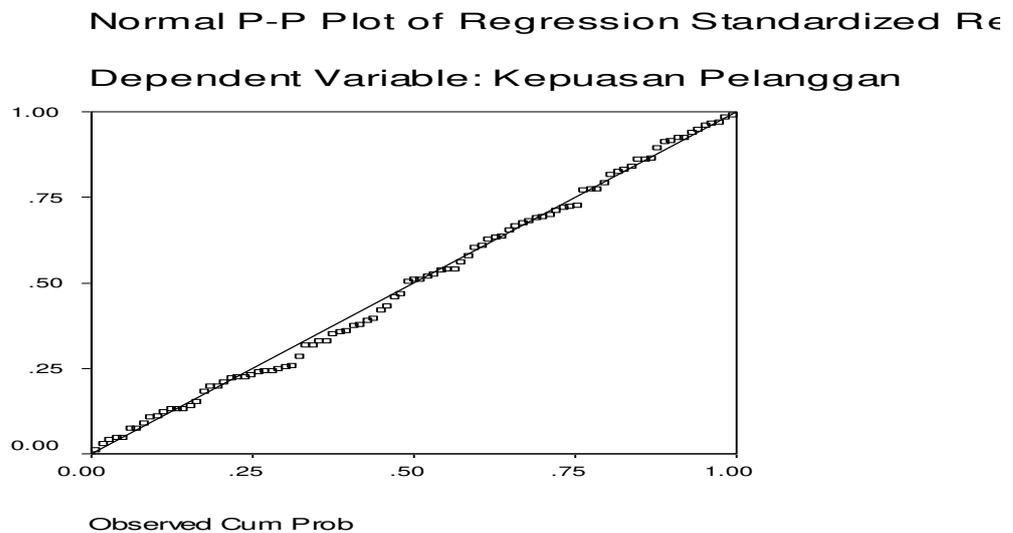
Pendeteksian dengan melihat terdapat atau tidak terdapat suatu pola tertentu pada grafik diatas dimana sumbu X adalah menunjukkan Y yang diprediksi dan Y yang sesungguhnya. Maka dari grafik diatas terlihat titik-titik atau point-point telah terjadi penyebaran secara acak atau tidak beraturan tidak berbentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka di simpulkan bahwa

model regresi yang digunakan didalam penelitian ini bebas dari masalah heteroskedastisitas. Jadi model regresi layak di pakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Seruyan.

### Hasil uji asumsi regresi berganda Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2001). Data dinyatakan normal apabila mempunyai signifikansi di atas 0,05. Dibawah ini di tampilkan grafik yang menunjukkan pengujian tersebut pada Gambar III.3 sebagai berikut:

**Gambar 2. Grafik Hasil pemetaan Uji Normalitas Data**



Pada Gambar 2 grafik asumsi normalitas diatas terlihat bahwa data atau titik-titik terjadi penyebaran di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis Diagonal. Maka model regresi yang di gunakan di dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan masukan variabel bebas (X) yang meliputi Kualitas pelayanan (X1), Kualitas kinerja pegawai (X2) dan Kualitas barang (X3)

### Hasil uji asumsi regresi berganda Autokorelasi

Terlihat pada hasil uji asumsi autokorelasi pada tabel bagian *Model Summary*, terlihat besaran angka Durben-Watson (D-W) sebesar + 1,412 artinya bahwa pada model regresi yang digunakan pada penelitian ini tidak terdapat masalah autokorelasi ,Jadi model yang digunakan dapat memberikan gambaran terhadap varians populasi yang digunakan di dalam penelitian ini. Sehingga model regresi yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan pada nilai variabel independen (X) yaitu meliputi variabel kualitas pelayanan (X1), variabel kualitas kinerja pegawai (X2), dan variabel kualitas barang (X3), dapat dikatakan layak.

Dibawah ini di tampilkan tabel yang menunjukkan pengujian tersebut pada Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel4.Hasil uji asumsi regresi berganda Autokorelasi**

**Model Summary <sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.694 <sup>a</sup>	.587	.293	3.739	1.412

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan; kualitas kinerja pegawai; kualitas barang terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil yang didapat dari pengolahan data yaitu dengan di bantu komputer statistik khususnya pada program SPSS versi 14.0 for windows untuk menghasilkan pengujian regresi linier berganda secara simultan (bersama-sama) menghasilkan persamaan model regresi berganda yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Regresi Berganda**

Variabel	B	Beta	t <sub>-hitung</sub>	Sig. T	Keterangan
Constanta (tetap)	20,25 2	5,521	3,668	0,000	Signifikan
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,100	0,141	1,754	0,000	Signifikan
Kualitas Kinerja Pegawai (X <sub>2</sub> )	0,109	0,131	1,689	0,009	Signifikan
Kualitas barang (X <sub>3</sub> )	0,467	0,125	1,721	0,000	Signifikan
t <sub>-tabel</sub>	1,670				
F <sub>tabel</sub>	3,940				
R	0,694				
r <sup>2</sup> (R square)	0,587				
Tingkat α 5% (0,05)					

Dari tabel tersebut diatas berdasarkan model persamaan regresi berganda yang secara matematis di tuliskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Kualitas kinerja pegawai

X<sub>3</sub> = Kualitas barang

β<sub>0</sub> = Konstanta

β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub>, β<sub>3</sub> = Koefisien variabel

e = Standar error, yaitu pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam model, tetapi ikut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan

**Analisis Data**

Dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif. Persepsi responden merupakan data kualitatif yang akan diukur dengan suatu skala sehingga hasilnya berbentuk angka. Selanjutnya angka atau skor tersebut diolah dengan metode statistik. Pengukuran metode ini adalah untuk mempermudah proses analisis data. Dari berbagai macam alat analisis, peneliti menentukan beberapa alat analisis yang sesuai dengan kebutuhan guna pembuktian hubungan hipotesis penelitian.

**Merumuskan Hipotesis**

Ho :  $\beta_1 = 0$ , Berartibahwa Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas kinerja pegawai ( $X_2$ ), dan Kualitas barang ( $X_3$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) atau pengaruh variabel yang diteliti nol.

Ho :  $\beta_1 > 0$ , Berartibahwa Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas kinerja pegawai ( $X_2$ ), dan Kualitas barang ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y).

**Uji t**

Untuk menguji signifikansi pengaruh secara sendiri-sendiri masing-masing variabel independen (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dilakukan uji t. Hasil uji t disajikan berikut ini.

**Tabel. 6 Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.252	5.521		3.668	.000
	X1	.100	.080	.141	1.754	.000
	X2	.109	.088	.131	1.689	.009
	X3	.467	.084	.125	1.721	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel tersebut di atas, Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh sebesar 1,754 dengan signifikansi 0,000 dan t tabel sebesar 1,670. Oleh karena t hitung (1,754) > t tabel (1,670) dan signifikansi 0,000 < 0,050 berarti kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

Nilai t hitung variabel Kualitas kinerja pegawai ( $X_2$ ) diperoleh sebesar 1,689 dengan signifikansi 0,009 dan t tabel sebesar 1,670. Oleh karena t hitung (1,689) > t tabel (1,670) dan signifikansi 0,009 < 0,050 berarti kualitas kinerja pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

Nilai t hitung variabel Kualitas barang ( $X_3$ ) diperoleh sebesar 1,721 dengan signifikansi 0,000 dan t tabel sebesar 1,670. Oleh karena t hitung 1,721 > t tabel (1,670) dan signifikansi 0,000 < 0,050 berarti Kualitas barang ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (20,252) + 0,100 X_1 + 0,109 X_2 + 0,467 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas, nilai konstanta sebesar 20,252 menunjukkan bahwa jika tidak terdapat  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  maka nilai kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 20,252.

### Ujit F

Untuk menguji hopotesis dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas produk baik secara simultan maupun sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan digunakan alat analisis regresi linier berganda. Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan digunakan uji F. Hasil Uji F disajikan berikut ini:

**Tabel 7. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.600	3	12.533	4.896	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1272.358	91	13.982		
	Total	1309.958	94			

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_2$ ,  $X_1$

b. Dependent Variable: Y

Nilai F hitung diperoleh sebesar 4,896 dengan signifikansi 0,000, sedangkan nilai F tabel 3,940. Oleh karena nilai F hitung ( $4,896$ ) > F tabel ( $3,940$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas barang secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kontribusi pengaruh ketiga variabel independen  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,293 atau 29,3 % dari total variasi kepuasan pelanggan ( $Y$ ) disebabkan oleh hubungan regresi berganda antara  $Y$  dengan  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ . Sisanya 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisa koefisien determinasi digunakan untuk menentuka besarnya variasi dari kepuasan pelanggan yang dapat diterangkan oleh varibel Kualitas Pelayanan, kualitas kinerja pegawai, dan Kualitas barang. Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $R^2$ , yang merupakan proporsi hubungan antara variabel dependen ( $Y$ ) dengan variabel independe ( $X$ ).

**Tabel 8. Koefisien determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.694 <sup>a</sup>	.587	.293	3.739	1.412

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_2$ ,  $X_1$

b. Dependent Variable: Y

Menurut Santoso ( 2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Ajusted  $R^2$  sebagai koefisien determinasi, dari hasil regresi didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,293 yang berarti 29,3 % dari total variasi kepuasan pelanggan (Y) disebabkan oleh hubungan regresi berganda antara kepuasan pelanggan (Y) dengan kualitas pelayanan (X1), kualitas kinerja pegawai (X2) dan kualitas barang (X3). Sisanya 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel bebas baik secara simultan maupun secara sendiri-sendiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan. Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dijelaskan berikut ini.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

### **Pengaruh Kualitas kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

### **Pengaruh Kualitas barang Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas barang (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Seruyan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1), Kualitas Kinerja Pegawai (X2), dan Kualitas barang (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Seruyan.
2. Kualitas pelayanan, kualitas kinerja pegawai dan kualitas barang secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Seruyan.

### **Saran/rekomendasi**

1. Strategi yang menjalin kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus yang akhirnya menimbulkan kesetiaan pelanggan, antara lain melalui upaya-upaya, menyelenggarakan survey kepuasan pelanggan secara berkala oleh perusahaan terhadap para pelanggan, dan untuk mengetahui sejauhmana upaya perusahaan di level karyawan maupun para manajer telah mencapai sasaran pelayanan yang prima terhadap pelanggan, sehingga harapan pelanggan menjadi puas dan loyal dapat tercapai secara optimal.

2. Diperlukan standard kinerja yang baku dan transparansi / jelas terhadap kinerja pelayanan baik dibutuhkan bagi pelanggan maupun manajer pemasaran dan dapat diukur melalui jangka waktu ( prosedur dan tahapan ), ketepatan, keberhasilan terhadap pelayanan pelanggan.
3. Manajer produksi perlu menjaga kualitas mutu produk air yang sehat, terjamin atau tidak cacat, nyaman, aman dan mudah untuk dikonsumsi dengan ukuran baku mutu. Jadi diperlukan kerjasama yang terpadu antara manajer produksi, manajer distribusi/penjualan dan manajer pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Edvardsson, B., Gustafsson, A. and Roos, I. (2005), “*Service portraits in service research –a critical review*”,

Fornell et al, “*The American Customer Satisfaction Index, Nature Purpose, and Finding*”, Journal of Marketing Vol 60, p 7-18 Okt, 1996

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haksever C., B. render, R. Russel and R. Murdick (2000). *Service Management and Operations*, Printce Hall

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Prawirosentono, Suyadi. 1997, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta : BPFE.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1996. “*Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*”. Journal of Retailing, Vol;. 67 No. 4(Winter), pp. 420-450

Santoso, Singgih, 2000, *SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.

Singarimbun, M dan Efendy. S, 1989. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3S.

Zeithaml, VA:Pasuraman, A and Berry LL, “*Delivering Quality Service Balancing Customer perceptions and Expectations* “ The Free press. New York, 1990

Zeithaml, V. and Bitner, M.J. (2003), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* , 3rd ed., McGraw-Hill, New York, NY